



**LIETUVOS BANKO
FINANSŲ RINKOS PRIEŽIŪROS TARNYBOS
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR ADB „GJENSIDIGE“ GINČO NAGRINĖJIMO**

2020 m. lapkričio 18 d. Nr. V 2020/(34.70.E-3403)-429-16
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir ADB „Gjensidige“ (toliau – draudikas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta gyventojų turto draudimo sutartis (toliau – Draudimo sutartis), draudimo laikotarpis nuo 2019 m. rugsėjo 7 d. iki 2020 m. rugsėjo 6 d. Draudimo sutartimi, be kitų draudimo objektų, buvo apdraustas butas, esantis adresu: (*duomenys neskelbtini*), ir šiame bute esantis turtas. Draudimo sutarties sudedamoji dalis – Gyventojų turto draudimo taisyklės Nr. 060 (įsigaliojo nuo 2017 m. kovo 21 d.) (toliau – Taisyklės).

Pareiškėja draudikui 2019 m. gruodžio 29 d. pateikė pranešimą apie 2019 m. gruodžio 29 d. sugedusį Draudimo sutartimi apdraustą turtą – dulkių siurblių robotą (toliau – Įvykis).

Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 103.1 e papunkčio sąlyga, nustatančia, kad draudėjas „draudikui ar jo įgaliotam atstovui turi suteikti galimybę atlikti foto fikzaciją, nustatyti žalos dydį ir priežastis“, 2019 m. gruodžio 30 d. raštu informavo pareiškėją, kad draudiko įgaliotam atstovui UAB „AG Service“ buvo pateikta informacija apie būtinybę atlikti sugadinto dulkių siurblio roboto (toliau – robotas) apžiūrą. Draudikas taip pat nurodė pareiškėjai, kad draudikui turi būti pateikti sugadinto roboto įsigijimo dokumentai, o jei šių dokumentų nėra galimybės pateikti, turi būti pateikti duomenys apie sugadinto turto įsigijimo datą ir kur buvo įsigytas šis turtas.

Pareiškėja 2020 m. sausio 2 d. raštu draudiko darbuotoją informavo, kad robotas buvo įsigytas Švedijoje už 650 Eur. Pareiškėja taip pat draudikui pateikė roboto nuotraukas ir Priėmimo–perdavimo aktą (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Aktas). Akte nurodyta, kad „vykdytojas – (*duomenys neskelbtini*)“. Akte taip pat pateikiama „darbų atlikimo informacija“ ir nurodyta, kad „atlikus diagnostiką nustatyta, kad reikalingas pagrindinės plokštės keitimas. Remontas naujomis originaliomis dalimis negalimas, kadangi gamintojas netiekia detalės. Gedimas galimai atsirado dėl įtampos šuolio elektros grandinėje.“

Draudikas pareiškėjos nurodytu elektroninio pašto adresu pateikė informaciją, kad, draudiko įgaliotam atstovui susisiekus su pareiškėja dėl sugadinto roboto apžiūros ir atlikus turto apžiūrą, draudikas priims sprendimą žalos byloje.

2020 m. sausio 4 d. draudikas gavo atsakymą į pareiškėjos nurodytu elektroninio pašto adresu išsiųstą pakartotinį prašymą draudiko įgaliotam atstovui suteikti galimybę atlikti sugadinto roboto apžiūrą. 2020 m. sausio 4 d. draudikui adresuotame rašte nurodyta: „Jūsų partneriai susisiekė, bet apžiūrėti dulkių siurblio negalėjo, paprašė atvežti jį į remonto įmonę, bet aš nei noro, nei galimybės tai padaryti negaliu.“

2020 m. sausio 16 d. raštu draudikas pareiškėją informavo, kad, atsižvelgiant į 2020 m. sausio 4 d. draudikui nurodytus duomenis, jog pareiškėja neturi galimybės atvežti roboto į draudiko nurodytą įmonę UAB „AG Service“, buvo susitarta „su partneriais, kad užsakomas DPD kurjeris, kuris priims nukentėjusį dulkių siurblių ir atveš į servisą“. 2020 m. sausio 16 d. draudiko pareiškėjai adresuotame rašte nurodyta: „Partneriai buvo su Jumis susiekę kelis kartus, tačiau Jūs informavote, kad neturite jokios galimybės nei perduoti siurblio kurjeriui, nei atvežti į servisą.“ Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 103.1 e papunkčio sąlyga, pareiškėjai nurodė neturintis pagrindo mokėti draudimo išmokos,

atlyginančios robotui padarytą žalą, kol draudiko įgaliotam atstovui nebuvo suteikta galimybė atlikti sugadinto turto apžiūrą. Draudikas pareiškėjai 2020 m. sausio 16 d. rašte nurodė, kad, pareiškėjai pagal Taisyklių 103.1 e papunkčio sąlygą draudiko įgaliotam atstovui suteikus galimybę atlikti sugadinto roboto apžiūrą, įvykio administravimas bus atnaujintas.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko argumentais, kad sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo negali būti priimtas, kol robotas nebus pateiktas draudiko įgalioto atstovo apžiūrai, draudikui 2020 m. kovo 18 d. pretenzijoje nurodė, kad jam pateikė Akta. Pareiškėja pabrėžė, kad, remiantis Taisyklių 60.4 papunkčiu, draudikas įsipareigojo kompensuoti nuostolius, jei kompetentinga remonto įmonė patvirtina apdrausto turto vidinio gedimo, dėl kurio turtas buvo sugadintas, faktą. Pareiškėja nurodė, kad roboto vidinio gedimo faktas buvo patvirtintas draudikui pareiškėjos pateiktame Akte. Pareiškėja taip pat pabrėžė, kad 2020 m. sausio 4 d. draudikui adresuotame rašte buvo nurodyta, kad pareiškėja nepasitiki remonto įmone UAB „AG Service“. Pareiškėja pabrėžė, kad Taisyklėse nėra sąlygų, įpareigojančių draudėją sugadinto apdrausto turto remontą atlikti tik draudiko nurodytoje remonto įmonėje. Be to, pareiškėjos teigimu, draudikas nepagrįstai remiasi Taisyklių 103.1 e papunkčio sąlyga, įpareigojančia pareiškėją draudikui ar draudiko įgaliotam atstovui suteikti galimybę atlikti sugadinto roboto apžiūrą, nes nei draudikas, nei jo atstovas nesikreipė į pareiškėją dėl sugadinto roboto apžiūros, o tik buvo reikalaujama robotą nuvežti į „draudiko partnerių remonto įmonę“.

2020 m. kovo 20 d. raštu pateiktame atsakyme į pareiškėjos pretenziją draudikas nurodė, kad draudiko įgaliotas atstovas UAB „AG Service“ su pareiškėja buvo susisiekęs keletą kartų, tačiau pareiškėja minėtą atstovą informavo, kad neturi „jokios galimybės nei perduoti siurblio kurjeriui, nei atvežti į servisą“. Draudikas, vadovaudamasis Taisyklių 103.1 e papunkčio sąlyga, pakartotinai nurodė pareiškėjai neturintis pagrindo priimti sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo, kol draudiko įgaliotas atstovas nėra atlikęs roboto apžiūros.

Pareiškėja, gavusi draudiko 2020 m. kovo 20 d. raštu pateiktą atsakymą į 2020 m. kovo 18 d. pretenziją, papildomai 2020 m. kovo 21 d. raštu kreipėsi į draudiką, pakartodama 2020 m. kovo 18 d. pretenzijoje ir draudikui adresuotame 2020 m. sausio 4 d. rašte nurodytas aplinkybes.

Draudikas 2020 m. balandžio 8 d. raštu pareiškėją informavo: „Atsižvelgiant į Jūsų siunčiamus laiškus, galime dar kartą perduoti Jūsų kontaktą partneriams, AG servisui, dėl nukentėjusio turto apžiūros. Apžiūrėję daiktą, žalą galėsime atnaujinti ir suadministruoti. Prašome patikslinti, ar servisas jau gali su Jumis susisiekti. Kaip jau buvo minėta anksčiau, jeigu neturite galimybės pristatyti daikto, galime atsiųsti kurjerį.“ 2020 m. balandžio 8 d. rašte nurodyta informacija taip pat buvo pakartota pareiškėjai 2020 m. gegužės 12 d. išsiųstame rašte.

Pareiškėja, nesutikdama su draudiko reikalavimu sudaryti galimybę draudiko įgaliotam atstovui atlikti roboto apžiūrą, prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad, remiantis Taisyklių 133.39 papunkčiu, pareiškėjai nekyla pareiga vykdyti draudiko reikalavimo pateikti robotą UAB „AG Service“ apžiūrai. Remdamasi nurodytomis aplinkybėmis, pareiškėja draudikui kėlė reikalavimą išmokėti 670 Eur draudimo išmoką, atlyginančią įvykio metu robotui padarytą žalą. Pareiškėja taip pat kėlė reikalavimą „sumokėti delspinigius už laiku nesumokėtą draudimo išmoką nuo 2020 m. vasario 2 d.“.

Draudikas pateiktame atsiliepime į pareiškėjos prašymą nagrinėti vartojimo ginčą pabrėžė, kad su UAB „AG Service“ yra sudaręs paslaugų teikimo sutartį, kurios pagrindu minėta įmonė atlieka sugadinto arba sunaikinto apdrausto turto apžiūras ir nustato žalos atsiradimo priežastis. Draudikas nurodė, kad sprendimas sugadinto arba sunaikinto apdrausto turto apžiūrų funkciją perduoti UAB „AG Service“ buvo priimtas siekiant „kuo greičiau ir efektyviau sureguliuoti žalas“. Be to, draudikas nurodė, kad ši įmonė buvo pasirinkta todėl, kad „yra vienintelė oficiali visų prekės ženklų atstovė Lietuvoje, pirmaujanti buitinės technikos ir elektronikos remonto paslaugų teikimo srityje“. Draudikas taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad UAB „AG Service“ „atliekama apžiūra yra prilyginama draudiko apžiūrai, kadangi UAB „AG Service“ veikia draudiko vardu“, o pareiškėjos draudikui pateiktą Akta sudariusi įmonė nėra draudiko įgaliota atlikti apdrausto sugadinto arba sunaikinto turto apžiūrų ir nustatyti žalos atsiradimo priežasčių. Be to, draudikas pabrėžė, kad draudiko susirašinėjimo su pareiškėja duomenys patvirtina, kad draudikas „geranoriškai dėjo pastangas, kad suorganizuotų daikto apžiūrą, tačiau pareiškėja visiškai su draudiku nebendradarbiavo ir vengė pateikti galimai sugadintą daiktą draudiko įgaliotam asmeniui.“ Draudikas nurodė, kad pareiškėja savo veiksmais draudikui „užkirto kelią įvykio buvimo patvirtinimui ir įvertinimui, ar tai

draudžiamasis įvykis". Atsižvelgdamas į tai, draudikas nurodė, kad, neįvertinus draudžiamąjo įvykio fakto ir jo aplinkybių, draudiko sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo negali būti priimtas, kol pareiškėja nėra sudariusi galimybės robotą pateikti draudiko įgalioto atstovo apžiūrai. Draudikas pabrėžė, kad „pareiškėjai suteikus galimybę laisvai ir nevaržomai apžiūrėti sugadintą turta“, įvykio administravimas bus atnaujintas.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23, 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priimamas sprendimas.

Atsižvelgiant į ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, darytina išvada, kad šalių ginčas kilo dėl to, ar draudikas pagrįstai nepriima sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo, kol pareiškėja nėra sudariusi galimybės įmonei UAB „AG Service“ atlikti roboto apžiūros, taip pat ar pagrįstai draudikas neišmoka pareiškėjos reikalaujamų delspinigių už laiku neišmokėtą draudimo išmoką.

1. Dėl draudiko sprendimo nepriimti sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo, kol pareiškėja nėra sudariusi galimybės įmonei UAB „AG Service“ atlikti roboto apžiūros, pagrįstumo

1.1. Dėl draudžiamąjo įvykio faktui ir pasekmėms nustatyti reikšmingų aplinkybių tyrimo

Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.987 straipsnyje nustatyta, kad draudimo sutartimi viena šalis (draudikas) įsipareigoja už sutartyje nustatytą draudimo įmoką sumokėti kitai šaliai (draudėjai) arba trečiajam asmeniui, kurio naudai sudaryta sutartis, įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytą draudimo išmoką, apskaičiuotą įstatyme ar draudimo sutartyje nustatyta tvarka, jeigu įvyksta įstatyme ar draudimo sutartyje nustatytas draudžiamasis įvykis.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (toliau – Draudimo įstatymas) 98 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad draudikas neturi teisės išmokėti draudimo išmoką ar atsisakyti ją išmokėti, neįsitikinęs, kad draudžiamasis įvykis buvo. Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad draudikas privalo ištirti draudžiamąjo įvykio faktui, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti reikšmingas aplinkybes ir kad draudimo išmoka turi būti išmokėta per 30 dienų nuo minėtų aplinkybių nustatymui reikšmingos informacijos gavimo. Draudėjas draudikui privalo pateikti visą turimą informaciją, kuri yra reikšminga draudžiamąjo įvykio aplinkybėms, pasekmėms ir draudimo išmokos dydžiui nustatyti (Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis).

Vertinant pareiškėjos nurodytas aplinkybes, kad ji yra draudikui pateikusi visą informaciją, būtiną draudžiamąjo įvykio faktui ir pasekmėms patvirtinti, pažymėtina, kad pareiškėjos pateiktame Akte yra nurodyta galima žalos atsiradimo priežastis – „įtampos šuolis elektros grandinėje“. Taip pat pareiškėja draudikui nurodė, kad Akta sudariusi įmonė yra Taisyklių 60.4 papunktyje nurodyta kompetentinga įmonė, turinti teisę patvirtinti draudžiamąjo įvykio – elektros prietaiso vidinio gedimo – faktą.

Draudimo liudijime nurodyta, kad, Draudimo sutartimi apdraudus kilnojamąjį turta, draudžiamaisiais įvykiais (be kitų draudimo liudijime išvardytų draudžiamųjų įvykių) yra „elektros prietaisų gedimai dėl elektros įtampos svyravimo“ ir „vidiniai gedimai“. Nurodytų draudžiamųjų įvykių sąlygas detalizuoja Taisyklių 58 ir 60 punktai.

Taisyklių 58.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas „atlygina žalas už apdraustų elektros prietaisų ir įrengimų gedimus dėl staigaus ir netikėto tiekiamos elektros įtampos svyravimų. Įtampos svyravimais laikoma per aukšta, per žema įtampa ar jos svyravimai, įžeminimo pažeidimai, nuo Jūsų ar Jūsų šeimos narių nepriklausantis elektros srovės dingimas, netiesioginė žaibo iškrova.“ Taisyklių 60.1 papunktyje nustatyta, kad draudikas pagal draudimo sutartį įsipareigojo „atlyginti žalas dėl apdrausto turto sugadinimo ar sunaikinimo dėl įvykusio vidinio gedimo, nepriklausančio nuo išorinių faktorių“.

Vertinant Akte nurodytas aplinkybes, jog *galima* žalos atsiradimo priežastis galėjo būti įtampos šuolis elektros grandinėje, pažymėtina, kad Taisyklių 58.2 papunktis įtvirtina, jog „nuostoliai dėl įtampos svyravimų atlyginami tik tuo atveju, kai jie yra *akivaizdžiai* matomi ir *vienareikšmiškai* galima nustatyti, kad apdraustas turtas yra sugadintas ar sunaikintas būtent

dėl padidintos įtampos poveikio, t. y. perdegė, suskilo saugikliai ir / arba kitos detalės buvo paveiktos ugnies, karščio, kibirkščiavimo, dėl ko pasikeitė jų forma, spalva, matomi apanglėjimai, ištekėjimai, suodžiai, išsilydimai, arba įtampos svyravimų faktą patvirtina kompetentinga remonto įmonė, arba elektros energijos tiekėjas."

Draudikas Lietuvos bankui pateikė su UAB „AG Service“ 2017 m. balandžio 3 d. sudarytos Prekių defektacijos nustatymo sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – Sutartis) kopiją. Sutartyje nustatyta, kad Sutarties pagrindu UAB „AG Service“ yra įgaliota atlikti garso, vaizdo ir buitinės technikos prekių „defektacijos nustatymo darbus“. Remiantis Sutarties duomenimis, darytina išvada, kad UAB „AG Service“ yra pripažintina draudiko įgaliota atstove, kurios pareiga yra atlikti draudimo sutartimis apdraustos sugadintos arba sunaikintos garso, vaizdo ir buitinės technikos apžiūras ir atlikti minėtos technikos sugadinimo priežasčių vertinimą. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad UAB „AG Service“ minėtos Sutarties pagrindu buvo įgaliota pagal Taisyklių 58.2 papunkčio sąlygas įvertinti ir patikrinti, ar robotas buvo sugadintas dėl Akte nurodytų priežasčių. Taigi, UAB „AG Service“ atliekamos sugadinto roboto apžiūros metu, siekiant nustatyti, ar įvykio priežastis yra Taisyklių 58.1 papunktyje nurodytas draudžiamasis įvykis (roboto gedimas dėl elektros įtampos svyravimų), turėtų būti patikrinta, ar perdegė, suskilo roboto saugikliai ir (arba) kitos detalės buvo paveiktos ugnies, karščio, kibirkščiavimo, dėl to pasikeitė jų forma, spalva, matomi apanglėjimai, ištekėjimai, suodžiai, išsilydimai.

Svarbu pažymėti, kad Akte yra tik nurodyta prielaida, kad įvykis gali būti vienas iš Taisyklių 58.1 papunktyje nurodytų draudžiamųjų įvykių, ir nėra pateikta jokių duomenų, kad buvo atlikta nuodugni sugadinto roboto apžiūra. Nors, pagal Taisyklių 58.2 papunkčio sąlygas, tam, kad būtų patvirtintas draudžiamasis įvykis „elektros prietaisų gedimas dėl elektros įtampos svyravimo“, būtina nustatyti vienareikšmiškus (neginčijamus) ir akivaizdžius žalos dėl įtampos svyravimo atsiradimo požymius, tačiau Akte nėra nurodyta jokių duomenų apie sugadintų roboto detalių būklę ir sugadinimų pobūdį (pvz., nėra pateikto pasikeitusios detalės formos, spalvos aprašymo, nėra užfiksuotų detalės apanglėjimų, išsilydymų ir kt.). Todėl Akte nurodytos prielaidos, kad robotas galėjo sugesti dėl įtampos svyravimo poveikio, negali pagrįsti Akte nurodytų duomenų, kaip įrodymo, vienareikšmiškai galinčio patvirtinti draudžiamąjį įvykio faktą, pakankamumo. Atsižvelgiant į tai, pažymėtina, kad pareiškėja nepagrįstai teigia, kad Akte nurodyti duomenys yra pakankami, kad būtų priimtas sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo.

Akto duomenys taip pat nesuteikia pagrindo vienareikšmiškai konstatuoti ir Taisyklių 60.1 papunktyje nurodyto draudžiamąjį įvykio (roboto sugadinimo dėl jo vidinio gedimo) sąlygų buvimo, nes Taisyklių 60.2 papunkčio sąlygos nustato draudimo išmokos pagal Taisyklių 60.1 papunkčio nuostatas mokėjimo išimtis. Minėtame Taisyklių papunktyje įtvirtinta, kad pagal turto sugadinimo dėl jo vidinio gedimo sąlygas draudimo išmoka negali būti mokama, „jei žala atsirado dėl gamybos broko ir / ar susidėvėjimo; neteisingo pajungimo ar montavimo, netinkamos eksploatacijos, aptarnavimo ar priežiūros; apdrausto turto užšalimo ar naudojant apdraustą turtą tam nepritaikytoje aplinkoje, ar netinkamomis sąlygomis; izoliacijos defektų, jeigu draudėjas apie tai žinojo ar privalėjo žinoti (pvz., akivaizdžiai matomi elektros laidų izoliacijos pažeidimai ir pan.); elektros instaliacijos projekcinio apkrovimo sąmoningo viršijimo“. Iš esmės analogiškos draudimo išmokos mokėjimo išimtys yra nustatytos ir Taisyklių 58.1 papunktyje įtvirtinto draudžiamąjį įvykio („elektros prietaisų gedimai dėl elektros įtampos svyravimų“) atveju (Taisyklių 58.3 papunktyje yra išvardijamos Taisyklių 60.2 papunktyje nustatytos išimtys, išskyrus apdrausto turto užšalimą ar jo naudojimą nepritaikytoje aplinkoje, netinkamomis sąlygomis, kaip išmokos nemokėjimo pagrindus).

Kadangi pagal Sutarties sąlygas UAB „AG Service“ yra pripažintina draudiko įgaliota atstove, kurios pareiga yra nustatyti elektros prietaisams padarytos žalos atsiradimo priežastis, minėtos įmonės atliekama roboto apžiūra yra reikšminga siekiant nustatyti, ar įvykį galėjo lemti (visiškai ar iš dalies) roboto eksploatacijos pažeidimai, montavimo klaidos, jo nusidėvėjimas ir (arba) kitos Taisyklių 58.3 ir 60.2 papunkčiuose išvardytos priežastys. Atsižvelgiant į tai, kad Akte nebuvo nurodyta jokių aplinkybių apie detalų roboto priežasčių vertinimą ir nebuvo įtvirtinta jokių duomenų, kurie galėtų pagrįsti, kad pareiškėjos pasirinkta remonto įmonė būtų tikrinusi, ar žala robotui galėjo būti padaryta dėl Taisyklių 58.3 ir 60.2 papunkčiuose nurodytų priežasčių, darytina išvada, kad roboto apžiūra buvo reikšminga, siekiant nustatyti ir patvirtinti draudžiamąjį įvykio faktą ir pasekmes. Be to, Sutarties duomenys patvirtina, kad UAB „AG Service“ yra laikytina Taisyklių 103.1 e papunktyje

nurodytu draudiko įgaliotu atstovu, kuriam yra pavesta atlikti sugadintų elektros prietaisų apžiūras ir įvertinti šių prietaisų žalos atsiradimo priežastis, todėl darytina išvada, kad pareiškėja nepagrįstai teigia, kad draudikas, reikalaujamas sudaryti galimybę UAB „AG Service“ atlikti roboto apžiūrą, neturėjo pagrindo remtis Taisyklių 103.1 e papunkčio nuostatomis.

Šiame kontekste papildomai pažymėtina, kad nei Draudimo įstatymas, nei Taisyklės nedraudžia draudikui perleisti kitiems kompetentingiems asmenims, kurių išvadų pagrindu draudikas galėtų priimti sprendimą dėl draudžiamojo įvykio fakto patvirtinimo ir draudimo išmokos mokėjimo, pareigos atlikti apdrausto turto apžiūrą, vertinti žalos atsiradimo priežastis ir dydį. Be to, Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatytas įpareigojimas draudikui nustatyti draudžiamojo įvykio faktą ir pasekmes lemia draudiko pareigą žalos administravimo procese pasitelkti kompetentingus darbuotojus, galinčius tinkamai įvertinti apdraustam turtui padarytos žalos mastą ir žalos atsiradimo priežastis. Kaip minėta, draudiko teisę žalos administravimo procese pasitelkti kitus kompetentingus asmenis taip pat įtvirtina ir Taisyklių 103.1 e papunktis.

Nagrinėjamu atveju draudikas pabrėžė, kad su UAB „AG Service“ sudarė Sutartį, kurios pagrindu minėta įmonė yra įgaliota atlikti sugadinto arba sunaikinto turto apžiūras ir nustatyti žalos atsiradimo priežastis, nes UAB „AG Service“ „yra vienintelė oficiali visų prekės ženklų atstovė Lietuvoje, pirmaujanti buitinės technikos ir elektronikos remonto paslaugų teikimo srityje“. Pareiškėja, nesutikdama su reikalavimu pateikti robotą UAB „AG Service“ apžiūrai, tik nurodė, kad nepasitiki minėta įmone, tačiau nepateikė jokių objektyvių įrodymų, nuginčijančių UAB „AG Service“ darbuotojų kompetenciją. Remiantis Lietuvos banko nustatytomis aplinkybėmis, darytina išvada, kad draudikas pagrįstai Taisyklių 103.1 e papunkčio ir Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalies pagrindu pareiškėjai teikė reikalavimą sudaryti galimybę UAB „AG Service“ atlikti roboto apžiūrą, kad būtų įvertintos minėtam turtui padarytos žalos atsiradimo priežastys. Pažymėtina, kad roboto sugadinimų priežasčių įvertinimas yra reikšmingas Akte nurodytoms prielaidoms dėl įvykio požymių atitikties Taisyklėse nustatytiems draudžiamiesiems įvykiams patvirtinti ir kitoms sprendimui dėl draudimo išmokos mokėjimo priimti reikšmingoms aplinkybėms patikrinti (pvz., įvertinti, ar įvykiui nėra taikomos Taisyklių 58.3 ir 60.2 papunkčiuose įtvirtintos draudimo išmokos mokėjimo išimtis ir kt.).

1.2. Dėl pareiškėjos pareigos suteikti Draudimo sutarties vykdymui reikšmingą informaciją ir bendradarbiauti su draudiku, administruojant įvykį, vykdymo tinkamumo

Atsižvelgiant į Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatytą draudimo išmokos mokėjimo reglamentavimą, pagal kurį draudikui tenka pareiga operatyviai spręsti išmokos mokėjimo klausimą, didelę reikšmę turi šalių bendradarbiavimo pareigos tinkamas vykdymas. Be to, Draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu, todėl draudimo sutarties šalys privalo atskleisti viena kitai visą informaciją, kuri gali būti reikšminga tiek šiai sutarčiai sudaryti bei jos sąlygoms nustatyti, tiek ir jai vykdyti. Įvardyti draudimo sutarties ypatumai lemia didesnę šios sutarties šalių pareigą bendradarbiauti ir kooperuotis, ypač vykdant sutartį (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Bendradarbiavimo pareigos nevykdymas gali lemti neigiamų padarinių atsiradimą (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-531-701/2016). Be to, draudėjo pareiga vykdant sutartį bendradarbiauti su draudiku kyla ne tik iš CK 6.38 straipsnyje įtvirtintų prievolių vykdymo principų. Šių pareigų vykdymas yra svarbus dėl to, kad, įvykus įvykiui, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, kuo operatyviau ir objektyviau būtų išsiaiškintos minėtos įvykio aplinkybės, reikšmingos draudžiamojo įvykio faktui ir pasekmėms patvirtinti.

Kaip minėta, Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalis nustato draudėjo pareigą draudikui pateikti visą turimą informaciją, kuri yra reikšminga draudžiamojo įvykio faktui ir pasekmėms patvirtinti. Informacijos teikimo draudikui pareigos yra įtvirtintos ir Taisyklių 130 punkte. Taip pat, kaip minėta, be kitų Taisyklėse nustatytų informacijos draudikui teikimo sąlygų, Taisyklių 103.1 e papunktyje draudėjui nustatyta pareiga draudikui ar jo įgaliotam atstovui suteikti sąlygas atlikti sugadinto ar sunaikinto turto apžiūrą. Minėtų duomenų teikimo pareigos yra susijusios su draudikui Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje nustatyta pareiga iširti įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes, dedant reikiamas pastangas.

Vertinant, ar ginčo šalys tinkamai vykdė Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 ir 2 dalyse

nustatytas pareigas, svarbu tai, kad draudikas iš karto po pareiškėjos pranešimo apie įvykį, siekdamas kuo operatyviau nustatyti žalos atsiradimo priežastis, Sutarties su UAB „AG Service“ pagrindu minėtą įmonę informavo apie sugadintą robotą ir būtinybę atlikti roboto apžiūrą. Be to, pareiškėjai nesutikus roboto pateikti UAB „AG Service“, draudikas susitarė su UAB „AG Service“, kad ji pati pasirūpins, kad sugadintas robotas būtų paimtas iš apdrausto buto.

Atsižvelgiant į pareiškėjos Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, pažymėtina, kad draudiko 2020 m. kovo 20 d. pareiškėjai adresuotame rašte nurodyta, kad UAB „AG Service“ su pareiškėja buvo susisiekusi keletą kartų, kad robotas būtų perduotas kurjeriui, tačiau pareiškėja robotą pateikti kurjeriui atsisakė. Duomenis dėl kurjerio paslaugų, siekiant robotą pateikti apžiūrėti UAB „AG Service“, draudikas taip pat pakartojo pareiškėjai adresuotame 2020 m. balandžio 8 d. rašte. Pareiškėja Lietuvos bankui pateiktų susirašinėjimo su draudiku duomenų ir draudiko nurodytų aplinkybių, kad jai net keletą kartų buvo siūlyta pasinaudoti kurjerio paslaugomis, neginčijo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, jog draudikas dėjo pakankamas pastangas, siekdamas operatyviai priimti sprendimą dėl draudimo išmokos mokėjimo. Kadangi Lietuvos bankui pateikti faktiniai duomenys patvirtina, kad sugadinto roboto apžiūros atlikimas buvo būtinas, siekiant patvirtinti draudžiamojo įvykio faktą ir pasekmes, ir kad pareiškėjos pateikto Akto duomenys nebuvo pakankami sprendimui dėl draudimo išmokos mokėjimo priimti, darytina išvada, kad, tai, kad pareiškėja nevykdė Draudimo įstatymo 98 straipsnio 1 dalyje, Taisyklių 103.1 e papunktyje ir Draudimo sutartyje nustatytų įpareigojimų, lėmė tai, kad draudikas nepriėmė sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo.

Įvertinus Lietuvos banko nustatytas aplinkybes, kad draudikas sprendimo dėl draudimo išmokos mokėjimo nepriėmė todėl, kad pareiškėja nesudarė galimybės įmonei UAB „AG Service“ atlikti roboto apžiūros, darytina išvada, kad draudiko sprendimas yra pagrįstas, o pareiškėjos reikalavimas rekomenduoti draudikui Akte nurodytų duomenų pagrindu išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią įvykio metu robotui padarytą žalą, yra nepagrįstas.

Konstatuotų aplinkybių kontekste svarbu pažymėti, kad tuo atveju, jei pareiškėja sudarys galimybę UAB „AG Service“ atlikti roboto apžiūrą, draudikui kils pareiga atnaujinti įvykio administravimą, nustatyti žalos atsiradimo priežastis ir priimti sprendimą dėl įvykio požymių atitikties Taisyklėse įtvirtintoms draudžiamųjų įvykių sąlygoms, kuris yra reikšmingas sprendžiant draudimo išmokos mokėjimo klausimą.

2. Dėl pareiškėjos reikalavimo išmokėti delspinigius dėl laiku neišmokėtos draudimo išmokos pagrįstumo

Taisyklių 135.6 papunktyje nustatyta: „Jei pagal draudimo sutartį ir šias taisykles yra įvykdytos visos sąlygos draudimo išmokai gauti, o mes nustatytu laiku neišmokame draudimo išmokos, mums yra skaičiuojami 0,02 % delspinigiai nuo laiku neišmokėtos draudimo išmokos sumos ar jos dalies.“

Kaip minėta, pareiškėjai nesuteikus visos būtinos draudžiamojo įvykio faktui ir pasekmėms įvertinti ir patvirtinti reikšmingos informacijos, nebuvo įgyvendintos visos Draudimo įstatymo 98 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos draudimo išmokos mokėjimo sąlygos. Kadangi pagal minėtą įstatymo nuostatą sprendimas dėl draudimo išmokos mokėjimo turi būti priimtas per 30 dienų nuo draudimo išmokos mokėjimui arba atsisakymui išmokėti išmoką reikšmingos informacijos gavimo, tačiau minėta informacija dėl pareiškėjos netinkamai vykdytos bendradarbiavimo pareigos draudiko nebuvo surinkta, todėl nėra pagrindo daryti išvados, kad draudikas dėl netinkamai vykdytų įvykio administravimo veiksmų pareiškėjai nėra laiku išmokėjęs draudimo išmokos. Atsižvelgiant į tai, pareiškėjos reikalavimas išmokėti delspinigius už laiku neišmokėtą draudimo išmoką taip pat yra nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X. X. reikalavimus.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis